

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS RELACIONADOS CON EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO, EVOLUTIVO Y SOPORTE DE LAS PLATAFORMAS Y APLICACIONES DE LOS PORTALES PÚBLICO Y PRIVADO, INTRANET Y DE LAS APLICACIONES DEL ÁMBITO DE GESTIÓN INTERNA DE MUTUA INTERCOMARCAL

1. OBJETIVO DEL SERVICIO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de servicios para el mantenimiento correctivo, evolutivo y de soporte de las aplicaciones propias, de los portales externos, de la intranet y de las aplicaciones de gestión de Mutua Intercomarcal, centrado principalmente en el desarrollo sobre la plataforma de base de datos InterSystems IRIS, programación InterSystems Cache, la plataforma de integración InterSystems Ensemble, y sistemas periféricos vinculados en MySQL y desarrollos en PHP.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1 Entorno

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

El servicio de mantenimiento correctivo, evolutivo y de soporte de las aplicaciones propias de los portales públicos, áreas privadas, intranet y de las aplicaciones de gestión de Mutua Intercomarcal, sobre el entorno tecnológico existente basado en:

- **Sistemas operativos:**
 - Linux Server (varias distribuciones)
 - MS Windows Server
 - MS Windows (estaciones de trabajo)
 - Android /IOS (Tabletas y SmatPhones)

- **Servidores de aplicaciones:**
 - Intersystems IRIS – Intersystems Cache (PLATADORMA PRINCIPAL)
 - Internet Information Server
 - HTTPD (Apache Software Foundation).
- **Servidores de integración:**
 - InterSystems Ensemble (PATAFPORMA PRINCIPAL)
 - Json
 - Rest
- **Bases de datos:**
 - Intersystems Iris (PLATAFORMA PRINCIPAL)
 - InterSystems Cache
 - MySQL
 - MS SQL Server
- **Tecnologías de desarrollo:**
 - InterSystems Cache (ObjectScript, XML, DOJO) (Principal)
 - InterSystems Ensemble (Muy importante)
 - PHP
 - Python
 - Web services (interfaces rest / json /xml)
 - HTML5

2.2 Características funcionales

- El **desarrollo evolutivo debe contemplar** el análisis de requisitos técnicos, funcionalidad, usabilidad/ergonomía, diseño técnico, la planificación, seguimiento y control del desarrollo, las pruebas de carga, la integración con el entorno, el soporte durante la implantación, la formación y el soporte.

- Las aplicaciones integradas en los portales, tanto web, como de cliente, usuario o intranet, interactuarán con aplicaciones del entorno de gestión, mediante protocolo de comunicaciones estándares (basados en tcp/ip), utilizando sockets, publicación y consumo de servicios web multi-plataforma y conectores especializados con las bases de datos especificadas, **basado fundamentalmente en InterSystems Ensemble**.
- Los portales tendrán que proveer de las funciones de **gestión dinámica de contenidos**, edición y publicación y de mecanismos de integración con las aplicaciones de gestión.
- Los portales existentes y a desarrollar cubren los ámbitos corporativos (públicos y restringidos), para asociados (mutualistas, colaboradores, trabajadores protegidos, proveedores y personal propio) y de acceso a las aplicaciones, todos **basados en los motores de gestión de contenidos desarrollados por Mutua Intercomarcal**.

2.3 Entregables

Cada licitador deberá entregar una **memoria técnica que detalle la ejecución de los servicios asociados al proyecto** y debe contemplar:

- Documento de Planificación: **Descripción de la planificación del servicio de mantenimiento correctivo y soporte**, así como del desarrollo evolutivo de las soluciones.

Descripción de todas las tareas y fases asociadas al proyecto.

Se requiere una planificación basada en hitos para cada una de las fases que permitan un seguimiento y control, se requiere además la planificación del análisis, el diseño detallado, el desarrollo y el plan de pruebas. Se valorará especialmente la personalización de la propuesta a la realidad de la Mutua.

- **Documento de Metodología para la prestación del servicio:** Descripción detallada de la metodología utilizada para la gestión de proyectos de soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo de aplicaciones aplicable al servicio a licitar. Se valorará especialmente la adaptación de las metodologías a las necesidades de la entidad (equivalentes a cualquier Mutua Colaboradora con la Seguridad Social).

- Documento de **propuesta de modelo de relación y de circuitos de petición de soporte, incidencias y de gestión del cambio** evolutivo. Se valorará tanto la calidad de la propuesta como su integración a las herramientas existentes en la Mutua Intercomarcal. (Project Office de ToolsApp).
- **Propuesta de Gestión y control de los acuerdos de nivel de servicio** en cada ámbito del servicio. Se valorarán los tiempos de respuesta y solución de peticiones e incidencias, así como las propuestas de penalización por incumplimiento de los mismos.
- Propuesta de **gestión de entregables**: Maquetas parciales y documentación asociada para cada hito.
 - Plantillas de documentos utilizados.
 - Prototipos funcionales.
 - Código fuente de la aplicación, fuentes de diseños gráficos i de los contenidos multimedia.
 - Ejecutable de la aplicación cuando proceda.
 - Si se hace uso de base de datos: modelo de datos, estructura de la base de datos y scripts de creación.
 - Especificaciones del equipamiento hardware/software necesario para el funcionamiento de la aplicación debidamente instalado.
 - Plan de pruebas, debidamente cumplimentado, donde se especifiquen las pruebas que se han realizado sobre el sistema y su resultado.
 - Manuales de uso, técnico y de usuario final.

2.4 Propiedad del producto resultante del servicio

- Todos los documentos, y productos resultantes de los trabajos realizados, en el marco del proyecto, serán **propiedad de Mutua Intercomarcal**, que podrá reproducirlos o divulgar total o parcialmente siempre que lo considere oportuno.

- Todos los documentos, desarrollos y productos resultantes de los trabajos llevados a cabo dentro del marco del contrato de servicios **podrán ser utilizados por Mutua Intercomarcal para otras iniciativas, proyectos y convenios, siendo ésta la propietaria de los mismos.**

3 CONDICIONES DE EJECUCIÓN.

3.1 Condiciones de ejecución básicas

El servicio se llevará a cabo en las dependencias propias de la Mutua o bien de forma remota, peonándose en las dependencias siempre que sea necesario (a criterio de la Mutua).

Toda la documentación y resultados del proyecto tendrán que estar en lengua catalana y/o castellana.

SOLVENCIA TÉCNICA: (Sobre 1)

El licitador (como persona jurídica o física responsable del contrato), deberá **demostrar su competencia en actividades iguales o similares**, aportando referencias de servicios que esté prestando actualmente. (En este sentido se requiere como Solvencia Técnica, documentación acreditativa de la citada competencia en **TODAS** de las tecnologías detalladas en el apartado 2.1 del presente pliego). **Mutua Intercomarcal descartará cualquier propuesta que no acredite la capacidad y el conocimiento requerido respecto a las tecnologías que forman parte del servicio.**

El licitador (como persona jurídica o física responsable del contrato), **deberá acreditar su competencia (de conocimiento del sector) aportando documentación respecto a la realización de como mínimo 3 proyectos importantes, en los últimos 3 años, en alguna de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social**, ya que el conocimiento de los conceptos y la complejidad del sector permite un avance más fluido de las aplicaciones a mantener o evolucionar y una comprensión mucho más rápida de los requisitos de cada proyecto. **Mutua Intercomarcal descartará cualquier propuesta que no acredite el conocimiento sectorial requerido.**

3.2 Marco temporal del proyecto.

Fases y plazos máximos para la entrega de los resultados:

- Fase de transición del Servicio – Quince días naturales, después de la fecha de la firma del contrato.
- Fase de Transformación / adecuación – Quince días naturales después de finalizar la fase de transición del servicio.
- Fase de Operaciones – Operación durante la totalidad de la duración del contrato.
- Fase de entrega del servicio de nuevo proveedor – Quince días naturales una vez finalizado el servicio.

3.3 Equipo mínimo para la ejecución del contrato

El adjudicatario tendrá que adscribir a la ejecución del contrato como mínimo los siguientes perfiles:

- 1 jefe de Proyecto
- 2 técnicos especialistas programadores.
- 1 analista.

Se valorará el **grado de dedicación del personal objeto de este contrato**, así como su dedicación exclusiva según sus funciones.

3.4 Dedicación

La dedicación **se estima en unas 3.500 horas distribuidas entre los distintos perfiles.**

3.5 Infraestructura necesaria para llevar a cabo el proyecto

En el momento de la prestación del servicio el adjudicatario tendrá que aportar las licencias de las herramientas asociadas al servicio y cualquier otro componente o medio técnico necesario para la realización de los trabajos. (evidentemente **NO** en cuanto a las licencias propias de los servicios e infraestructuras a mantener o evolucionar existentes y propiedad de Mutua)

Mutua Intercomarcal pondrá a disposición del adjudicatario aquella información que considere necesaria para el desarrollo del proyecto.

3.6 Descripción de la metodología a utilizar.

El adjudicatario **deberá presentar la metodología que utilizará** para el desarrollo y seguimiento de los servicios contemplados en el proyecto.

En la parte referente al seguimiento de la evolución del proyecto, independientemente de la metodología utilizada, **el adjudicatario deberá ajustarse a los requerimientos de Mutua Intercomarcal.**

3.6 Requisitos de Seguridad.

3.6.1 Confidencialidad, privacidad y publicidad del servicio o de la información.

- El adjudicatario está obligado a guardar secreto respecto a los datos o información previa que no siendo públicos o notorios estén relacionados con el objeto del contrato. Cualquier comunicado de prensa o inserción a los medios de comunicación que el proveedor realice referente al servicio que presta a la Mutua Intercomarcal deberá ser aprobado previamente por Mutua Intercomarcal.
- No se podrá tratar con cualquiera otra persona física, ente, organismo o empresa pública privada ningún tipo de información de los contenidos, entregables, evolución y progreso de los proyectos o actuaciones que se lleven a cabo, sin el consentimiento explícito, formal y por escrito de Mutua Intercomarcal.

3.6.2 Propiedad intelectual

- **Toda la documentación y resultados de la programación que se generen a lo largo del servicio es propiedad exclusiva de Mutua Intercomarcal.** El licitador no la podrá utilizar para otras finalidades sin el consentimiento expreso de Mutua Intercomarcal.

3.6.3 Seguridad y protección de los datos

- El adjudicatario de los servicios se compromete a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad de negocio aplicables al objeto del contrato especificados en:
 - Las normas ISO/IEC/UNE 27000-2 de mejores prácticas de seguridad de la información y ISO/IEC/UNE 27000-1 de gestión de la seguridad de la información, adaptadas en la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico de Mutua Intercomarcal y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
 - Esquema Nacional de Seguridad (vigente).

- Adicionalmente, el adjudicatario se compromete a:
 - Cumplir con las directivas tecnológicas y de seguridad y calidad que establezca Mutua Intercomarcal.
 - Implementar las medidas, procesos, y requerimientos que Mutua Intercomarcal solicite con esta finalidad y le propondrá los que considere necesarios para mejorar las soluciones.
 - Facilitar toda aquella información que Mutua Intercomarcal requiera a fin de que éste pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado.
 - Cumplir con todas las obligaciones respecto a la Ley Orgánica 03/2018 de 5 de Diciembre (LOPD GDD) y del RGPD establecidas en el pliego Administrativo del contrato.

3.7 Prestaciones superiores o complementarias a las exigidas

Se valorará principalmente la propuesta de servicio que se ajuste más a la realidad actual con respecto a las herramientas y aplicaciones que Mutua Intercomarcal ha establecido como válidas y las mejoras a aportar como resultado del proyecto.

3.8 Facturación de los servicios

- El servicio se facturará mensualmente sobre actividad realizada y reportada hasta un máximo del importe de la adjudicación.
- MUTUA INTERCOMARCAL dispone de una aplicación para la gestión de sus proveedores, donde el adjudicatario deberá depositar las facturas en formato en el que Mutua Intercomarcal preestablece o bien las registrará en FACE.

3.9 Seguimiento del Servicio

- El adjudicatario designará un responsable del servicio que, juntamente con los responsables de Muta Intercomarcal, constituirán una comisión de seguimiento y evaluación del servicio prestado, siendo labor de esta comisión la definición de las pautas y calendarios de ejecución de éste.
- El adjudicatario deberá disponer, y poner a disposición de Mutua Intercomarcal, **un sistema de gestión de las incidencias y solicitudes, en el cual se refleje el historial de las mismas y disponga de consultas de indicadores de eficiencia, seguimiento y control**, enlazando el mismo al sistema de reporting de la Mutua (Office Project de ToolsApp) o bien utilizar directamente la herramienta mencionada.
- El adjudicatario debe presentar, como parte de la oferta, su **mejor propuesta sobre los niveles de servicio a satisfacer**, acordes con las necesidades a tal efecto de Mutua Intercomarcal.

Dicha propuesta de niveles de servicio debe contemplar los siguientes ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio), para cada uno de los ámbitos del servicio: correctivo, evolutivo y de soporte, en función de su nivel de criticidad (crítica, urgente y no urgente) y mejorarlos si procede.

ANS CORRECTIVOS		INCIDENCIAS		
HORARIO	No Urgente	Urgente	Crítica	
09:00-18:00				
Respuesta:	2 horas	2 horas	1 hora	
Solución:	16 horas	8 horas	4 horas	

ANS EVOLUTIVOS		SOLICITUDES		
HORARIO	No Urgente	Urgente	Crítica	
09:00-18:00				
Respuesta:	24 horas	8 horas	4 horas	
Solución:	Planificado	Planificado	Planificado	

ANS DE SOPORTE		SOLICITUDES		
HORARIO	No Urgente	Urgente	Crítica	
09:00-18:00				
Respuesta:	8 horas	4 horas	2 horas	
Solución:	Planificado	Planificado	8 horas	

4. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Puntos desglosados por criterios de valoración objetiva/ subjetiva:

CRITERIOS VALORACIÓN OBJETIVA (AUTOMÁTICA/FÓRMULAS)	63 PUNTOS
CRITERIOS VALORACIÓN SUBJETIVA	37 PUNTOS
TOTAL	100 PUNTOS

Criterio	CRITERIOS DE VALORACIÓN	Valoración Automática	PUNTOS
	OFERTA ECONÓMICA	SI	40
	MEDIOS Y CAPACIDADES		9
1	Disponibilidad de un recurso de personal capacitado (perfil analista/programador) de forma presencial en la Sede Corporativa en PLAZO MÁXIMO DE 24h	SI	2
2	Disponer de albergaje y servicios en entorno de CPD en alta disponibilidad	SI	2
3	Dedicación exclusiva de al menos un miembro del equipo de trabajo.	SI	2
4	Empresa con más de 10 años de antigüedad.	SI	1
5	Metodología de desarrollo basado en SCRUM o metodologías Agile	SI	2
	PLAN DE PROYECTO Y GESTIÓN DEL SERVICIO		42
6	Planificación, detalle y calidad del Plan de implantación del servicio.	NO	Hasta 6
7	Plan de gestión del servicio y del mantenimiento y evolución de las aplicaciones	NO	Hasta 10
8	Período de implantación del servicio < 10 días. (Fase de transferencia de servicio)	SI	5
9	Adecuación de la propuesta a los requerimientos y necesidades de Mutua Intercomarcal y mínimo impacto en la continuidad del servicio.	NO	Hasta 12
10	Mejoras en los SLA's. (9 ítems (respuesta-resolución) 1 punto por ítem mejorado en los dos aspectos o 0,5 por ítem mejorado en un solo aspecto).	SI	Hasta 9
	EQUIPO DE TRABAJO		9
11	Adecuación del perfil y conocimientos del Jefe de Proyecto a las funciones requeridas.	NO	7
12	Plan de seguridad y gestión de riesgo	NO	2

Valoración Económica (de 0 a 40 puntos):

La puntuación de la oferta más económica será de 40 puntos.

La obtención de la puntuación respecto a la propuesta más económica se obtendrá de la siguiente fórmula:

$$Px = Oe * Pe / Ox$$

Px= Puntuación de la oferta valorada.

Pe= Puntuación de la oferta más económica

Oe= Precio de la oferta más económica

Ox= Precio de la oferta valorada.

Baja temeraria: En relación al criterio de la oferta económica, cuando una oferta sea inferior al 15% de la media de las ofertas presentadas, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 152 LCSP, Mutua Intercomarcal apreciará, que esta proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión de valores anormales o desproporcionados. En este supuesto, se pedirá a la empresa afectada un informe justificativo de la viabilidad de su oferta, que deberá ser entregado en el plazo máximo de tres días hábiles desde la notificación. A la vista de este informe y del que elaborarán los servicios técnicos propios, Mutua Intercomarcal podrá declarar la oferta de anormalmente baja y, por tanto, la excluirá de la valoración, según establece el artículo 152.4 TRLCSP. Las ofertas que no sean calificadas desproporcionadas o temerarias serán puntuadas recibiendo la máxima puntuación la oferta más baja y disminuyendo la puntuación proporcionalmente al aumento de los respectivos presupuestos, de acuerdo con la fórmula anterior.

El licitador que presente una oferta económica igual al presupuesto de licitación obtendrá **0 puntos**. Aquellas ofertas económicas, **que sobrepasen el importe del presupuesto máximo de licitación quedarán excluidas**.

5. PLAZO DE DURACION DEL CONTRATO.

El plazo de duración del contrato será de **1 año**, contando a partir del día de la firma del contrato.

No se contempla la posibilidad de prórroga.